



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Las causas de rotación de personal incorporado por
E-recruitment en el Grupo Telestant año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Peña Arévalo Kenyi Junior Emiliano

ASESORAS:

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia

Mg. Aguilar Aragón Nancy

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva
Presidenta

Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la sabiduría para poder terminar satisfactoriamente este camino, a mi madre Esther Arévalo, a mi padre Henry Peña y a mi hermana Pierina Peña Arévalo por estar siempre apoyándome incondicionalmente.

A todos los miembros de mi familia que supieron darme una palabra de aliento cuando lo necesite.

Agradecimiento

Agradecer a mis padres por brindarme todo el apoyo para poder lograr este objetivo, a la Dra. Alicia Calvanapón Alva y a la Mg. Nancy Aguilar Aragón por tomarse un tiempo en brindarme los conocimientos necesarios para poder realizar el trabajo, al Grupo Televant por permitirme aplicar la investigación en la empresa y a mis amigos que estuvieron ahí dispuestos a ayudarme en cualquier duda que tenía.

Declaración De Autenticidad

Yo **Kenyi Junior Emiliano Peña Arévalo** con DNI N° **70810105**, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismos autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2016.



Kenyi Junior Emiliano Peña Arévalo

DNI N° 70810105

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Las causas de rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016, investigación que tiene como objetivo las causas de la rotación de personal incorporado por E-recruitment e la organización, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.

El Autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración De Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción.....	2
1.1 Realidad Problemática	2
1.3.1. Reclutamiento.....	5
1.3.2 Rotación de personal.	14
1.5 Justificación del estudio	17
1.7.1. Objetivo General.....	19
1.7.2 Objetivos específicos	19
II. MÉTODO	20
2.1 Tipo de Investigación	20
2.2 Diseño de investigación	20
III. Resultados	26
3.1 Generalidades de la empresa.....	26
3.2 Proceso de reclutamiento en el Grupo Telestant de Trujillo en el año 2016.	27
3.4 Índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.	31
3.5 Causas de la rotación de personal contratado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en el años2016.....	42
3.6 Efecto del E-recruitment en la rotación del personal en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.	¡Error! Marcador no definido.
3.7 Contrastación de hipótesis.....	43
IV. Discusión de resultados.....	44
V. Conclusiones	47
VI. Recomendaciones	48
VII. PROPUESTA	49
VIII. Referencias Bibliográficas	50
IX. Anexos	51

Resumen

La finalidad de esta investigación es determinar las causas de la rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en el presente año. Este es un estudio descriptivo, no experimental. La población estuvo compuesta por los 3 ejecutivos de reclutamiento del Grupo Telestant y los ex colaboradores de la empresa que fueron reclutados con el E-recruitment, el levantamiento de la información fue dada a través de una encuesta dirigida a los ex colaboradores y un análisis documental en el área de reclutamiento. Al final de este estudio se concluyó que las causas de la rotación de personal son los horarios de trabajo con una media de 1.93 y las oportunidades de crecimiento con una media de 1.94.

Palabras clave. E-recruitment, rotación de personal.

Abstract

The purpose of this research is to determine the causes of staff turnover incorporated by E-recruitment in the Telestant Group this year. This is a descriptive, non-experimental study. The population was comprised of the 3 recruiting executives of the Telestant Group and the former employees of the company who were recruited with the E-recruitment, the information was collected through a survey directed to the former collaborators and a documentary analysis in the recruitment area. At the end of this study it was concluded that the causes of staff turnover are working hours with an average of 1.93 and growth opportunities with an average of 1.94.

Keywords. E-recruitment, staff turnover.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática.

En la actualidad, la superación de una organización está determinada por la buena elección de capital humano, para optimizar el desempeño de la empresa. Si tomamos la premisa de que una empresa no existiría sin personal y que la funcionalidad de la misma depende del personal con el que cuenta, descubrimos lo fundamental del proceso de reclutamiento del personal, y lo necesario de realizarlo lo más exacto posible, la contribución de la tecnología a la gestión empresarial es incuestionable.

El Grupo Telestant es una empresa, en la cual en los últimos años se ha venido presentando un problema constante que es la rotación de personal, la empresa ha tratado de disminuir esta rotación con la implementación de nuevos métodos de reclutamiento y sistemas de motivación; sin embargo, el problema persiste.

Se pudo identificar que la empresa hace algunos años empezó a utilizar el E-recruitment como herramienta de reclutamiento de personal esto para tratar de convocar una mayor cantidad de postulantes para cubrir las salidas de personal que se estaban dando, la herramienta funcionó y cumplió con el objetivo de convocar más postulantes, pero la rotación de personal ha aumentado considerablemente en los últimos años, por esta razón se busca identificar las causas de rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016.

1.2 Trabajos Previos

En la Universidad de Chile, (Jiménez & Montt, 2014), en su tesis “Efectividad de los sitios de redes sociales como fuente de atracción en el proceso de reclutamiento”, realizaron una investigación que tuvo como propósito evaluar la efectividad de las redes sociales en el proceso de reclutamiento que se ejecuta para cubrir una vacante disponible. Para esta investigación se pensó en dos herramientas principales, por un lado, de naturaleza más cualitativa, la metodología de Análisis de Caso, materializada a través de la entrevista, para así conocer la realidad de una empresa en el proceso de reclutamiento. Y por otro, del tipo más cuantitativo, la encuesta, cuya aplicación será a personas que respondan a la categoría de posibles postulantes a un puesto de trabajo, luego de aplicada la metodología Jiménez y Montt concluyeron que:

En el caso de la organización, el uso de redes sociales, representa una fuente importante de candidatos, cuya relevancia radica en ser el principal canal de acceso a candidatos pasivos con un 74%, esto, porque la mayoría de las vacantes son para cargos cuya experiencia y conocimiento son específicos y también que con respecto a la rapidez tanto en el proceso, como en la comunicación e intercambio de información entre la empresa y candidato (p.47).

Así mismo en Universidad Central Del Ecuador, (Chinchín, 2013), en su tesis “Reclutamiento y selección de personal y su influencia en la rotación de personal”, realiza una investigación Correlacional con diseño cuantitativo en la cual concluye que:

El proceso de reclutamiento y selección de personal se realizaba empleando sistemas que no ayudaba a una selección correcta, actualmente se cambió de modelo que prueben la correcta identificación de las personas que integran a Pharmacy's (p.61).

De otro lado la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, (Pérez, 2013), en su tesis titulada “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo”, realizó una investigación descriptiva que tuvo como objetivo analizar y comprender los motivos de rotación de personal dentro de la organización concluyeron que:

La rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca-Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual se obtiene un elevado índice de rotación (30%) (p.52).

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Reclutamiento.

Cuando nos referimos a reclutamiento se puede decir que es modo de conseguir personal idónea para ocupar un espacio vacío dentro de la empresa.

El reclutar involucra una serie de métodos y procesos que buscan convocar postulantes calificados y con las capacidades suficientes para cubrir un puesto en la empresa (Chiavenato, 2007, p.149).

Si una empresa decide reclutar personal es porque se ve en la necesidad de llenar un espacio que está perjudicando el desarrollo de los objetivos de la empresa.

El reclutamiento se hace partiendo de las necesidades actuales y buscando también cubrir la futura necesidad de personal en una empresa (Chiavenato, 2007, p.149).

No podemos confundir reclutamiento de personal con selección de personal estos son términos completamente distintos ya que abarcan dimensiones diferentes al momento de elegir un persona para ocupar determinado puesto.

La diferencia es que la selección utiliza un procedimientos establecidos con una serie de candidatos y el reclutamiento se encarga de ubicar y contactar a las personas (Nebot, 1999, p.14).

Antes de tomar la decisión de reclutar es necesario que la organización este consiente de que en el mercado encontrará el recurso necesario e ideal para ocupar los puestos que necesita llenar, es por eso que se tendría que generar una investigación externa del mercado laboral, de esta manera se podrá segmentar el mercado laboral y se podrá identificar las fuentes de reclutamiento. Reclutar no siempre implica al mercado laboral en su integridad (Chiavenato, 2007, p.154).

Para una organización decidir empezar un proceso de reclutamiento muchas veces es un dolor de cabeza, es que no deciden cual sería la manera más efectiva de encontrar la persona ideal.

La dificultad base del reclutamiento es definir y encontrar los medios de RH que le interesan al mercado, para en ellas la comunicación y persuasión (Chiavenato, 2007, p. 155).

1.3.1.1. *El proceso de reclutamiento.*

Las organizaciones deciden comenzar un proceso de reclutamiento cada vez que un puesto es desocupado, la demanda de la organización se eleva o se crea un nuevo puesto, pero el proceso comenzara solo si el departamento designado para tomar esta decisión aprueba que se proceda a reclutar.

Antes de poder iniciar un proceso de reclutamiento es necesario evaluar el puesto que será ocupado y las cualidades que deberá tener la persona reclutada, se tendrá que identificar las actividades que serán realizadas en el puesto y si podrían ser realizadas por personal que se encuentre laborando en la organización para así poder organizar un reclutamiento externo e interno.

La planificación de personal es lo primero en considerar para el proceso de reclutamiento y selección (Dessler, 2001, p.123).

Luego de haber analizado el perfil del puesto a ocupar es necesario generar el formato de requerimiento de personal, siendo este el documento más importante, es que es a través de este que iniciará el proceso de reclutamiento. Este documento tiene que especificar el nombre del área, el puesto que se va a ocupar, el motivo por el cual se está reclutando y la cantidad de personas que serán reclutadas.

El reclutar es una función de directiva su evaluación depende de una decisión de línea que se hace oficial a través de una requisición de personal o requisición de empleo (Chiavenato, 2007, p.155).

El proceso de reclutamiento se encuentra definido por diferentes pasos a seguir.

La planificación. Se realiza de acuerdo a la necesidad que tiene la empresa por incluir nuevo personal a la organización dentro de esta planificación consideramos dos pasos importantes.

Emisión de la requisición de personal. Esta situación se da cada vez que un puesto es creado o desocupado, se emite con la aprobación del jefe de área.

Aprobación del área de Recursos Humanos. Para poder hacer efectiva una convocatoria el área correspondiente evalúa la requisición de personal solicitada y aprueba el lanzamiento de la convocatoria.

Para un correcto planeamiento del personal necesitado en la organización, el análisis de la situación incluye ciertos criterios, como las necesidades de personal, el grado de dificultad para contar con el nuevo personal y la aprobación del área correspondiente para dar inicio a la búsqueda (Alles, 2004, p.112)

Elección de métodos y canales de búsqueda. Aquí la organización buscara dentro de todas las fuentes de disponibles para el reclutamiento las que mejores se adapten a captar el personal idóneo para ocupar el puesto

vacante, luego de haber elegido la fuente se procede a lanzar la convocatoria.

Convocatoria. Elabora y divulga convocatoria interna, en caso de no seleccionarse ningún personal interno se procede a realizar la convocatoria externa.

La búsqueda puede llevarse a cabo mediante la contratación de consultoras externas o por un proceso establecido por la misma organización (Alles, 2004, p.117).

Recepción y calificación inicial. En este paso se debe tener en cuenta que cuando se lanza una convocatoria no solo se recibirá CV's de personas para el puesto vacante, si no que esta convocatoria despierta postulaciones para otros puestos, estas postulaciones se denominan espontaneas.

Recepción de hojas de vida. Si se puede cubrir la vacante de manera interna, se evaluara el expediente del trabajador, en caso no pueda ser cubierta se recurrirá a la recepción de los postulantes externos.

Ya sea en una consultora o en la misma organización, siempre hay una persona encargada de recepcionar las postulaciones, esto implica clasificar las que son

netamente para el puesto y las postulaciones espontaneas (Alles, 2004, p.125).

1.3.1.2. Medios de reclutamiento.

Las empresas tienen a su alrededor diferentes medios de recursos humanos que tiene que evaluar e identificar, para luego poder utilizar los métodos de reclutamiento más efectivos para atraer a los candidatos más capaces para atender sus necesidades.

Reclutamiento interno. Está referido al proceso realizado dentro de la misma organización involucrando directamente a los colaboradores de la organización.

Para que el reclutamiento interno sea exitoso es necesario una aguda coordinación entre el departamento de recursos humanos con los otros departamentos de la organización (Chiavenato, 2007, p.139).

El reclutamiento interno puede tener ventajas para la organización, al ser conocidos los postulantes no hay necesidad de generar una convocatoria y se torna económico para la organización, así mismo ahorra tiempo y le asegura a la organización una continua eficacia en el trabajo.

Pero también nos puede presentar algunas desventajas, este medio podría generar un conflicto pues

al ofrecer una oportunidad de crecimiento, los demás colaboradores no creen tener la capacidad para obtener la misma oportunidad.

Reclutamiento externo. Aquí ya hablamos de reclutar nuevo personal, esto puede darse por incremento de actividades o para cubrir puestos vacíos dentro de la organización.

Este tipo de reclutamiento involucra varias técnicas de reclutamiento, por ejemplo:

Base de datos de postulantes anteriores.

Carteles o anuncios en las puertas de las empresas.

Contacto con universidades.

Conferencias o ferias de empleo.

Anuncios en periódicos.

Reclutamiento en línea.

“Es así pues que se consideran como técnicas de reclutamiento los medios por los cuales se difunde la existencia de una oportunidad laboral” (Chiavenato, 2007, p.160).

1.3.1.3. *E-recruitment.*

El E-recruitment o reclutamiento virtual es un enfoque que crece, que consiste en la contratación electrónica mediante fuentes de la web (Chiavenato, 2008, p.125).

Desde que se descubrió el internet logró convertirse en un canal que posibilita el contacto entre organizaciones y personas, se puede afirmar también que es un canal perfecto para buscar empleo y que las organizaciones puedan encontrar el personal necesario e idóneo para los puestos vacantes.

El E-recruitment es un fenómeno puede decirse nuevo, que se dio a conocer en Estados Unidos y que se ha expandido rápidamente a todos los países. Esta nueva técnica de reclutamiento busca utilizar el internet para mantener una búsqueda proactiva de postulantes y también ofrecer las oportunidades de trabajo existentes en cada una de las organizaciones que utilizan esta técnica, todo esto con el objetivo de captar la cantidad y calidad de postulantes necesarios para realizar una selección eficiente.

El reclutamiento ha sufrido cambios con el transcurso del tiempo (Alles, 2012, p.135).

Reclutamiento tradicional. Las organizaciones buscaban atraer personal a través de plasmar una imagen fuerte, que se transmite desde la marca, edificio y anuncios institucionales.

Reclutamiento 1.0. Aquí las organizaciones empezaron a publicar en sus propios sitios organizacionales en los cuales los interesados podían dejar sus antecedentes, recepción de postulantes a través de correo electrónico y web laborales.

Reclutamiento 2.0. Aquí ya empieza el uso de las redes sociales, difusión de vacantes, búsqueda de perfiles, y los servicios de búsqueda ofrecidos mediante las redes sociales.

1.3.1.4 *Ventajas y desventajas para la empresa de utilizar el E-recruitment.*

Es cierto que puede ser estudiado desde dos puntos de vista, el del postulante y la del contratante, sin embargo es más importante para las empresas que esta técnica sea eficiente para así poder hacer una buena selección.

Algunas de las ventajas que encontramos son: Disminución de costos, rapidez en la respuesta de los postulantes ante una convocatoria, alcanzar el mercado objetivo de recurso humano, permitir intercambio de información.

Así también encontramos algunas desventajas como: monitoreo constante de las plataformas y la falta de

conocimiento de la red y de actualización de datos de los candidatos en las plataformas virtuales.

“Una de las principales ventajas de utilizar el e-recruitment es el ahorro de costes y tiempo” (Palomo, 2008, p. 194).

1.3.2 Rotación de personal.

Cuando hablamos de rotación de personal nos referimos a la desvinculación laboral de los trabajadores con la organización. Hablar de rotación es referirse a la fluctuación de personal entre una organización y su medio ambiente (Chiavenato, 2000, p.135).

El movimiento de personal o rotación de personal, puede afectar de modo significativo la productividad de una organización.

Entre los aspectos más significativos de la dinámica organizacional está la rotación de personal (Chiavenato, 2007, p. 135).

1.3.2.1. Movilidad de personal.

Uno de los dilemas que han sido investigados por los encargados de recursos humanos es la identificación de salidas o pérdidas del recurso, seguido de la necesidad de cubrir estas salidas con nuevo personal.

El apartamiento de personal debe ser compensado mediante nuevos ingresos para que el nivel de recursos humanos se pueda mantener en proporciones óptimas para el funcionamiento del sistema (Chiavenato, 2007, p.136).

En algunas ocasiones la rotación no puede ser controlada por la organización, esto se suele dar cuando la separación por iniciativa de los propios empleados aumenta, todo lo contrario se presenta cuando la organización es la que tiene el control de la rotación, este escenario se presente cuando la organización decide hacer sustituciones con la intención de mejorar la calidad del recurso.

1.3.2.2. Diagnóstico de las causas de rotación de personal.

Si vemos al movimiento de personal como una variable dependiente podemos decir que no es una fuente, sino una consecuencia de supuestos acontecimientos que se dan dentro o fuera de la organización.

- **Acontecimientos externos**

Escenario de la oferta y la demanda de recurso humano en el entorno.

Ocasiones vacantes en el mercado de trabajo.

Coyuntura económica.

- **Acontecimientos internos**

Política de sueldos de la organización.

Oportunidades de crecimiento profesional

Condiciones de trabajo

Cultura organizacional

Reclutamiento y selección

El movimiento del personal no es una causa sino un efecto, que se da por algunos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la empresa que condicionan la actitud y el comportamiento del personal (Chiavenato, 2007, p.139).

1.3.2.3 Índice de rotación de personal.

Encontramos diferentes tipos de herramientas para poder identificar el índice de rotación de personal, y siempre todas nos darán como resultado una rotación mayor a cero, si la empresa se propone evaluar su rotación y obtiene como resultado cero, indica una parálisis total de la organización, para que una organización sea saludable tiene que experimentar cambios y movimientos.

Un índice de rotación de personal igual a cero indica un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, no es beneficiosa una rotación muy elevada, ya que involucraría un estado de fluidez que no podría fijar ni asimilar los recursos humanos (Chiavenato, 2007, p.139).

Para calcular el índice de rotación de personal existen diferentes fórmulas, cuando se quiere medir la rotación para que la empresa pueda tomar decisiones referentes a la planificación de recurso humano se utilizara esta fórmula.

$$\frac{\frac{A - D}{2} \times 100}{PE}$$

A: Admisión de personal

D: Desvinculación de personal

PE: promedio efectivo

Cuando se busca analizar la pérdida de personal y sus causas:

$$\frac{D \times 100}{PE}$$

1.4 Formulación del problema

¿Cuáles son las causas de la rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo año 2016?

1.5 Justificación del estudio

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp 40-41). El siguiente trabajo está justificado por:

Conveniencia. La investigación ayudará al Grupo Telestant a identificar en qué medida la implementación del e-recruitment como fuente de reclutamiento se relaciona con la rotación de personal que sufre la organización.

Relevancia social. Con el desarrollo de esta investigación se busca mostrarle a las demás organizaciones que tan influyente puede ser

implementar el e-recruitment como fuente de reclutamiento de sus organizaciones.

Implicaciones prácticas. Esta investigación ayudará al Grupo Telestant a identificar cuanto influye el e-recruitment en la rotación de personal de la organización problema que aún no puede ser controlado por esta.

Valor teórico. El reclutamiento y la rotación de personal son temas que han sido estudiados por muchas personas, en este trabajo mostraremos como el proceso de reclutamiento viene innovándose y que repercusiones tiene esta innovación en las organizaciones.

Utilidad metodológica. Para la investigación se utilizarán instrumentos existentes, pero orientados a los objetivos que se quieren alcanzar, se espera que esta investigación brinde la información necesaria para afirmar que existe un efecto positivo entre la implementación del e-recruitment y la rotación de personal en las organizaciones.

1.6. Hipótesis

Las causas de la rotación de personal del Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016, son: el horario de trabajo, las políticas de sueldo, la condiciones de trabajo, el clima laboral y las oportunidades de crecimiento.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Identificar las causas de la rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.

1.7.2 Objetivos específicos

- 1.- Describir los pasos del proceso de reclutamiento en el Grupo Telestant de Trujillo en el año 2016.
- 2.- Identificar la efectividad del proceso de E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016.
- 3.- Calcular el índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de Investigación

Investigación descriptiva. Porque se recolectaron datos reales, sin alterarlos, utilizando la técnica de la observación, lo que mezcla procesos de descripción o análisis e interpretación del fenómeno.

2.2 Diseño de investigación

Teniendo en cuenta los criterios de (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 120). El tipo de diseño utilizado en esta investigación fue el descriptivo de corte transversal.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2.1.

Operacionalización de variable independiente

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
E-recruitment	El e-recruitment o reclutamiento virtual es un enfoque que crece, que consiste en la contratación electrónica mediante fuentes de la web (Chiavenato, 2008, p.125)	Para medir la variable reclutamiento se utilizó la técnica del análisis documentario, dirigida a los ejecutivos del reclutamiento de personal.	Requerimiento de personal.	Nº de requerimientos solicitados en el año.	Nominal
			Aprobación del área de RRHH.	Solicitudes de requisición aprobadas al año.	Nominal
			Lanzamiento de convocatoria.	Nº de convocatorias lanzadas por internet al año.	Nominal
			Recepción de CV's.	Nº de CV's recibidos por internet.	Nominal
			Selección de CV's	Nº de trabajadores seleccionados con el reclutamiento por internet.	Nominal
			Entrevista	Nº de postulantes aptos para contratar	Nominal

Tabla 2.2.

Operacionalización de variable dependiente

Rotación de personal	Hablar de rotación es referirse a la fluctuación de personal entre una organización y su medio ambiente (Chiavenato, 2000, p.135).	Para medir la variable rotación de personal se utilizó la técnica de encuesta a los ex colaboradores de la empresa y el análisis documentario dirigido a los ejecutivos encargados del área de recursos humanos del Grupo Televant en el año 2016.	-Diagnóstico de la rotación de personal. -Índice de rotación.	-Causas de la rotación de personal. - N° de trabajadores contratados. N° de trabajadores desvinculados de la organización en el año. N° de trabajadores actuales reclutados por internet.	Ordinal Nominal Nominal Nominal
-----------------------------	--	--	--	--	--

2.4 Población y muestra

Población.

La población en esta investigación estuvo conformada por los ejecutivos del reclutamiento de personal y las personas desvinculadas del Grupo Telestant en el año 2016.

Muestra.

La muestra estuvo conformada por los 3 ejecutivos del reclutamiento de personal y 60 excolaboradores del Grupo Telestant en el año 2016.

$$n = \frac{1.96^2 \times 343 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2(343 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 60$$

N: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza (95%)

P: proporción esperada

Q: 1-P

I: precisión (5%)

Unidad de análisis.

Ejecutivos del reclutamiento de personal y colaboradores desvinculados de la empresa.

Criterios de selección.

Criterio de inclusión. Para la investigación fueron considerados las personas involucradas en el proceso de reclutamiento y ex colaboradores.

Criterio de exclusión. No fueron consideradas para la investigación las personas que no estaban involucradas en el reclutamiento de personal y que no sean ex colaboradores de la empresa.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para recolectar los datos necesarios de la variable independiente se utilizó la técnica del análisis documentario.

Técnica. Análisis documentario

Instrumento. Ficha de análisis documentario.

Para recolectar los datos de la variable dependiente se utilizó la técnica de la encuesta.

Técnica. Encuesta

Instrumento. Cuestionario

Los instrumentos fueron validados con la modalidad juicio de expertos para eso se presentó la ficha de validación.

Confiabilidad de los instrumentos. Para poder aplicar los instrumentos fueron sometidos a la validación de expertos y además se identificó el índice de alfa de cronbach para el cuestionario aplicado el cual fue de 0.87.

2.6 Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos recolectado se hizo a través de los programas Excel y Word, para tener una mejor visualización del tema a investigar se examinaron los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos de esta manera se llegó a cumplir con los objetivos trazados.

Tabla 2.3 Niveles de evaluación

Niveles	Peso
Bueno	4-5
Regular	3
Malo	1-2

Nota. Para la investigación se decidió considerar, que para los siguientes niveles para identificar las causas de la rotación de personal.

2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: el respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información.

III. Resultados

3.1 Generalidades de la empresa

El Grupo Telestant llega al Perú en el año 2010 con un proyecto ambicioso que fue el de implementar en el Perú el primer gran centro de tele mercadeo dirigido a España, al principio solo contaban con un gran socio estratégico que es Jazztel empresa que se dedica a brindar servicios de telefonía fija, móvil e internet, hoy al 2016 cuentan con 2 nuevos socios que son Claro y el BBVA.

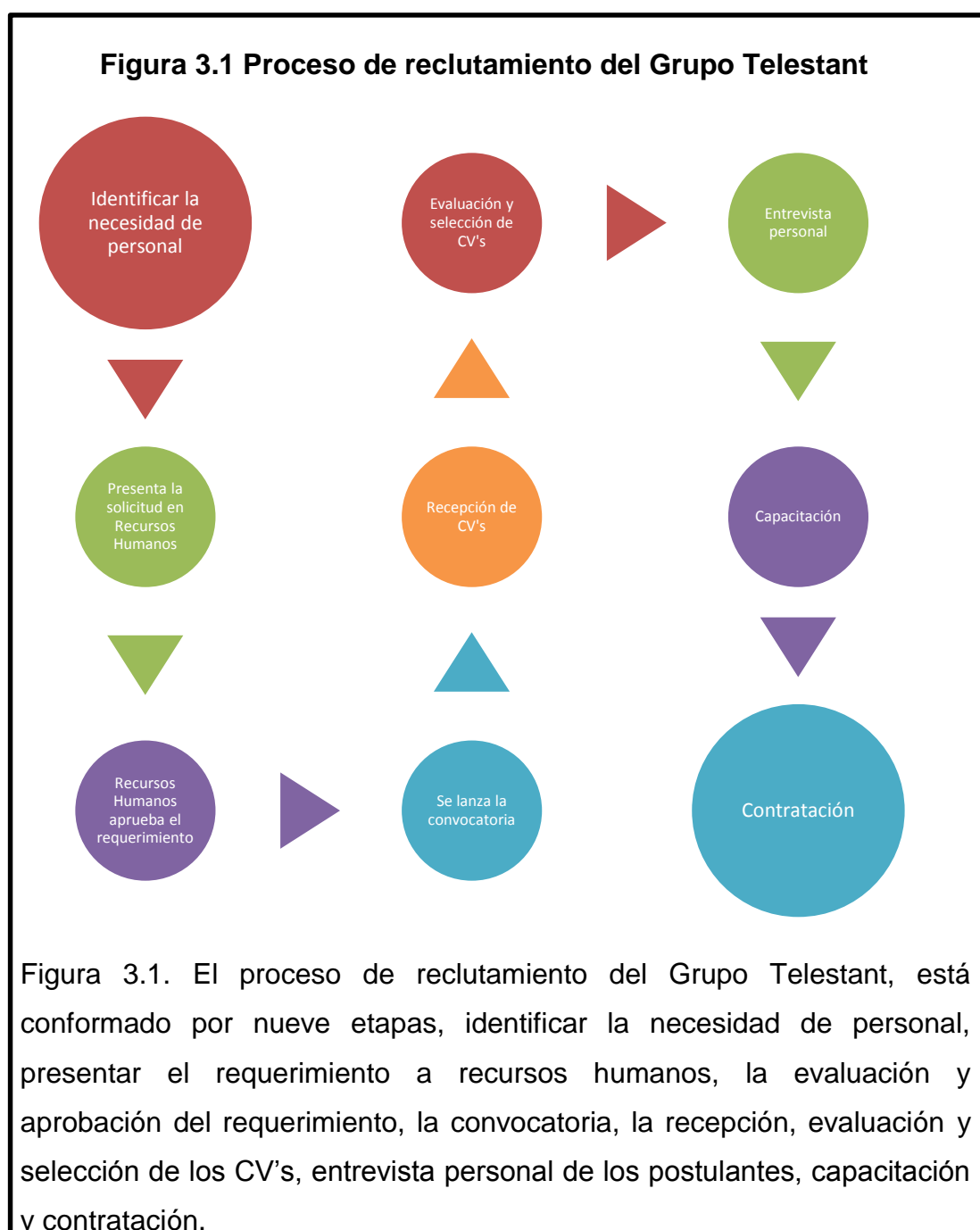
Misión

Ser la empresa líder a nivel nacional de tele marketing, asegurando a nuestros clientes internos y externos el cumplimiento de las metas establecidas, a través de un trato amable y un equipo con alta capacidad para las ventas que cuenta con la mejor tecnología en telecomunicaciones e informática.

Visión

Seremos la empresa líder a nivel sudamericano en el rubro de tele marketing; asegurando a nuestros clientes internos y externos el cumplimiento de las metas planteadas, a través de un servicio con trato amable, alta capacidad de ventas y la mejor tecnología en telecomunicaciones e informática, la cual mejorará constantemente nuestra plataforma de ventas.

3.2 Proceso de reclutamiento en el Grupo Televant de Trujillo en el año 2016.



3.3. Efectividad del proceso de E-recruitment en el Grupo Televant en el año 2016.

Tabla 3.1

Efectividad entre solicitudes de requerimientos aprobadas y postulantes reclutados por internet contratados por el Grupo Televant.

Ítems	Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Solicitudes de requerimiento aprobadas en el año 2016	500	85	70	60	65	45	35	75	55	490
Postulantes reclutados por internet que fueron contratados en el año 2016	504	81	62	50	61	36	29	69	55	443
Efectividad		95.29%	88.57%	83.33%	93.85%	80.00%	82.86%	92.00%	100.00%	90.41%

Nota. Se puede observar que del total de requerimientos aprobados un 90.41% de postulantes contratados fueron reclutados por internet, así mismo se pudo identificar que los meses de Enero y Julio fueron los meses en los cuales hubo más solicitudes de requerimientos aprobados.

Tabla 3.2

Efectividad entre solicitudes de requerimientos aprobadas y el número de CV's recibidos por internet por el Grupo Televant.

Ítems	Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Solicitudes requerimiento aprobadas en el año 2016	500	85	70	60	65	45	35	75	55	490
CV's recibidos por internet en el año 2016	1080	159	139	95	111	69	58	142	104	877
Efectividad		187.06%	198.57%	158.33%	170.77%	153.33%	165.71%	189.33%	189.09%	178.98%

Nota. Del total de solicitudes de requerimientos aprobados por el Grupo Televant se logró obtener un 178.98% de CV's enviados por internet demostrando esto la efectividad de lanzar convocatorias por este medio.

Tabla 3.3

Efectividad entre postulantes que fueron seleccionados con el reclutamiento por internet y postulantes aptos para contratar.

Ítems	Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Postulantes fueron seleccionados con el reclutamiento por internet	810	140	105	80	90	55	50	105	80	705
Postulantes seleccionados por internet fueron considerados aptos para contratar en el año 2016	630	107	93	69	79	48	42	85	62	585
Efectividad		76.43%	88.57%	86.25%	87.78%	87.27%	84.00%	80.95%	77.50%	82.98%

Nota. Se puede observar que del total de postulantes seleccionados con el E-recruitment un 82.98% fue considerado apto para contratar por el Grupo Televant en el año 2016.

3.4 Índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.

Tabla 3.4.
Índice de rotación de personal.

Ítems	Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Desvinculaciones de trabajadores reclutados por internet se registraron en el año 2016	360	65	47	38	50	26	18	46	33	323
Trabajadores actuales fueron reclutados por internet	240	16	15	12	11	10	11	23	22	120
Trabajadores reclutados por internet que vienen laborando antes de la investigación										97

Donde:

$$\frac{Dx100}{PE}$$

D: Desvinculación de personal

PE: promedio efectivo

Remplazando en:

$$i = \frac{323 \times 100}{217} = 149\%$$

La fórmula utilizada para medir el índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment dio un resultado de 149%, el cual indica que no existe una estabilidad de personal dentro de la empresa.

3.5 Causas de la rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant en el años2016.

Tabla 3.5

Causas de la rotación de personal

Causas de la rotación de personal	Media	Desviación estándar	Nivel
Horario de trabajo	1.93	0.7980	Malo
Política de sueldos	3.86	0.7954	Bueno
Condiciones de trabajo	4.01	0.7650	Bueno
Clima laboral	3.15	1.3958	Regular
Oportunidades de crecimiento	1.94	0.7931	Malo

Nota. Se pudo identificar que las causas de la rotación de personal de los ex colaboradores del Grupo Telestant son el horario de trabajo y las oportunidades de crecimiento que ofrecen en la empresa, así mismo el clima laboral podría también ser una potencial causa de rotación.

3.7 Contrastación de hipótesis.

Hi: Las causas de la rotación de personal del Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016, son: el horario de trabajo, las políticas de sueldo, las condiciones de trabajo, el clima laboral y las oportunidades de crecimiento.

Teniendo como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación la hipótesis rechazada, ya que se pudo identificar que las causas de la rotación de personal son factores internos de la empresa como los horarios de trabajo 1.93 y las oportunidades de crecimiento 1.94 que ofrece el Grupo Telestant.

IV. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que el Grupo Telestant sigue nueve pasos para su proceso de reclutamiento, que van desde identificar la necesidad de personal hasta la contratación, proceso que ha permitido cubrir los puestos vacantes en la empresa de manera rápida, (Chinchín, 2013), en su tesis “Reclutamiento y selección de personal y su influencia en la rotación de personal”, concluye que, el proceso de reclutamiento y selección de personal se realizaba empleando sistemas que no ayudaba a una selección correcta, actualmente se cambió de modelo que prueben la correcta identificación de las personas que integran a Pharmacy’s. El proceso de reclutamiento de personal está dividido en tres pasos: la planificación, la elección de métodos y canales, y la recepción y calificación inicial (Alles, 2004, pp.112-117-125). Se puede decir que el Grupo Telestant no se está guiando de la teoría planteada para ejecutar un correcto proceso de reclutamiento, esto por la necesidad rápida que tiene la empresa por ocupar los puestos de trabajo vigentes.

La investigación realizada, dio como resultado que del total de requerimientos de personal aprobados el 90.4% de trabajadores contratados fueron reclutados con el e-recruitment, así mismo se logró alcanzar un 148% de efectividad en los CV’s recibidos durante el año en curso, también se pudo identificar que un 82.98% de postulantes

seleccionados con el e-recruitment estaban aptos para ser contratados por el Grupo Telestant, (Jiménez & Montt, 2014), en su tesis “Efectividad de los sitios de redes sociales como fuente de atracción en el proceso de reclutamiento”, realizaron una investigación que tuvo como propósito evaluar la efectividad de las redes sociales en el proceso de reclutamiento que se ejecuta para cubrir una vacante disponible, concluyeron que en el caso de la organización, el uso de redes sociales, representa una fuente importante de candidatos, cuya relevancia radica en ser el principal canal de acceso a candidatos con un 74%, esto, porque la mayoría de las vacantes son para cargos cuya experiencia y conocimiento son específicos, y también se logró una gran efectividad con respecto a la rapidez tanto en el proceso, como en la comunicación e intercambio de información entre la empresa y candidato. Una de las principales ventajas de utilizar el e-recruitment es el ahorro de costes y tiempo” (Palomo, 2008, p.194), siguiendo con esta teoría se puede afirmar que existe un ahorro de tiempo porque la organización deja de lado el reclutamiento tradicional y empezó a utilizar plataformas de internet con acceso masivo, además se logró contactar la cantidad de postulantes necesario para cubrir los puestos de trabajo.

La investigación permitió identificar el índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016, el cuál es de 149%, Un índice de rotación de personal igual a cero indica un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, no es beneficiosa una rotación muy elevada, ya que involucraría un

estado de fluidez que no podría fijar ni asimilar los recursos humanos (Chiavenato, 2007, p.135). Tomando como referencia esta teoría se puede afirmar que el Grupo Telestant no tiene una estabilidad laboral y su movimiento de personal es muy elevado.

Se pudo obtener con la investigación realizada que las causas de la rotación de personal en el Grupo Telestant son el horario de trabajo 1.93 y las oportunidades de crecimiento que hay en la empresa 1.94. (Pérez ,2013), en su tesis titulada “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo”, realizó una investigación descriptiva que tuvo como objetivo analizar y comprender los motivos de rotación de personal dentro de la organización concluyeron que la rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca-Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%). El movimiento del personal no es una causa sino un efecto, que se da por algunos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la empresa que condicionan la actitud y el comportamiento del personal (Chiavenato, 2007, p.139), en esta investigación se identificó que el E-recruitment no es la causa de la rotación de personal ya que no tiene efecto en la misma, pero si se pudo identificar que la rotación se debe a problemas internos dentro de la organización.

V. Conclusiones

1.- La empresa cuenta con un alto índice de rotación que es de 149%, se identificó que las causas de la rotación son los horarios de trabajo 1.93 y las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa 1.94.

2.- Se pudo identificar que el Grupo Telestant sigue nueve pasos en el proceso de reclutamiento que empiezan con , identificar la necesidad de personal, presentar el requerimiento a recursos humanos, la evaluación y aprobación del requerimiento, la convocatoria, la recepción, evaluación y selección de los CV's, entrevista personal de los postulantes, capacitación y contratación.

3.- Se logró determinar que el E-recruitment tiene una alta efectividad en el reclutamiento de personal esto se pudo concluir cuando se obtuvo que del total de personas requeridas durante el año el 90.41% fue reclutada con esta herramienta.

VI. Recomendaciones

- 1.- Implementar un proceso de selección que le permitan a la empresa conocer mejor las necesidades de sus futuros trabajadores y así evitar un abandono rápido del centro de labores.
- 2.- Seguir utilizando el E-recruitment como fuente de reclutamiento para captar nuevos colaboradores ya que está comprobado que es una herramienta efectiva en el proceso de reclutamiento.
- 3.- Evaluar la posibilidad de implementar nuevos horarios que puedan ser más accesibles a los posibles trabajadores, y poder asegurar una permanencia más larga y no perjudicar a la organización.
- 4.- Implementar un sistema de supervisión rotativa de manera quincenal o mensual para poder identificar las habilidades de cada trabajador con la finalidad de ofrecerle una oportunidad de crecimiento en la organización.

VII. PROPUESTA

7.1.El efecto del E-recruitment en la rotación de personal del Grupo Telesant en el año 2016.

7.1.1. Fundamentación

Si hablamos de e-recruitment nos referimos a una nueva tendencia incluida en el proceso de reclutamiento en las empresas, la cual consiste en reclutar personas utilizando las redes sociales, plataformas virtuales o páginas web de las mismas empresas.

Después de obtener los resultados del análisis documental se pudo determinar que el proceso de e-recruitment es muy efectivo en la empresa, sin embargo se pudo identificar que las causas de la rotación de personal serían los horarios de trabajo y la falta de oportunidades de crecimiento profesional que ofrece la empresa.

7.1.2. Objetivo General

- ✓ Disminuir la rotación de personal contratado con el E-recruitment en el Grupo Telesant.

7.1.3. Objetivos específicos

- ✓ Realizar capacitaciones a los trabajadores del área de ventas.
- ✓ Mejorar las técnicas de trabajo en equipo.
- ✓ Implementar un programa de ascensos rotativos.
- ✓ Mejorar las oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

7.1.4. Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDAD	Cronograma de actividades																				RESPONSABLE
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Informar a los ejecutivos de recursos humanos la situación de la empresa y plantear el plan de mejora.																					ESPECIALISTA
2	Identificar y establecer las técnicas más eficientes para fortalecer el trabajo en equipo.																					
3	Capacitación en al personal del área de ventas																					
4	Implementar el programa de ascensos rotativos																					
5	Identificar los colaboradores con mejor desempeño																					

7.1.5. Presupuesto

Tabla 7.1. Presupuesto de plan de mejora

PRESUPUESTO DE PLAN DE MEJORA				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS				
Especialista	Horas	100	S/. 20	S/. 2000
RECURSOS MATERIALES				
Pizarras	Unidad	5	S/. 85.0	S/. 425.0
Fotocopias	Unidad	600	S/. 0.10	S/. 60.0
Lapiceros	Unidad	300	S/. 0.35	S/. 105.0
Plumones	Unidad	30	S/. 2.0	S/. 60.0
TOTAL PRESUPUESTO				S/. 2650

Nota. Detalle del presupuesto de mejora.

7.1.6. Desarrollo de la propuesta

Se plantea desarrollar una serie de pasos para disminuir la rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestan.

- Se pretende realizar una reunión con los ejecutivos de recursos humanos para informar la situación de la empresa (el alto índice de rotación de personal, sus causas y el plan de mejora).
- Tener un especialista que ayude con identificación de técnicas de trabajo en equipo que se puede utilizar dentro de la organización. Para ello, se considera necesario que recursos humanos evalúe a un especialista en técnicas de trabajo en equipo para la propuesta de mejora.
- Capacitar a los trabajadores del área de ventas, especificando el nivel de servicio que se debe mantener, las estrategias de ventas que se tienen que aplicar y los procedimientos exactos que deben seguirse. Además de las nuevas técnicas que se desarrollaran en cuanto trabajo en equipo
- Se debe realizar las posteriores compras de materiales que faciliten la aplicación de las nuevas estrategias aprendidas.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2004). *Dirección estratégica de Recursos Humanos* (5 ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2012). *Social Media y Recursos Humanos* (1 ed.). Buenos Aires, Granica, Argentina: E-book.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (7 ed.). Mexico DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Cinchín, G. (2014). Selección de personal por competencias y su influencia en la rotación de personal. *Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial*. Quito, Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal* (8 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5 ed.). Mexico DF, Mexico D.F., Mexico: McGraw-Hill.
- Jiménez, K., & Montt, P. (2014). Efectividad de los sitios de redes sociales como fuentes de atracción en el proceso de reclutamiento. *Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial, Mención Administración*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración.
- Nebot, J. (1999). *La Selección de Personal* (1 ed.). Madrid, España: Fundación CONFEMETAL.
- Palomo, M. T. (2008). *El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones de la Comunidad de Madrid*. ESIC Editorial.
- Pérez Aguinaga, F. I. (2013). *PROPUESTA PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS COCA-COLA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

I. Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
¿Cuál es la relación del E-recruitment con la rotación de personal en el Grupo Telestan en Trujillo año 2016?	GENERAL: Determinar el efecto del E-recruitment en la rotación del personal en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016	El E-recruitment no tiene efecto en la rotación de personal del Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.	E-recruitment	Chiavenato (2008) nos dice que el e-recruitment o reclutamiento virtual es un enfoque que crece, que consiste en la contratación electrónica mediante fuentes de la web (p.125)	Para medir la variable reclutamiento se utilizó la técnica de la entrevista, dirigida a los ejecutivos del reclutamiento de personal y el análisis documental.	Requisición de personal.	N° de requisiciones solicitadas en el año.	¿Cuántos requerimientos de personal fueron solicitadas en el año 2016?
	ESPECÍFICOS: Describir los pasos del proceso de reclutamiento en el Grupo Telestant de Trujillo en el año 2016.					Aprobación del área de RRHH.	Solicitudes de requisición aprobadas al año.	¿Cuántas solicitudes de requerimiento fueron aprobadas en el año 2016?
	Identificar la efectividad del proceso de E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016.					Lanzamiento de convocatoria.	N° de convocatorias lanzadas por internet al año.	¿Cuántas convocatorias fueron lanzadas a través de internet en el año 2016?
	Calcular el índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.					Recepción de CV's.	N° de CV's recibidos por internet.	¿Cuántos CV's fueron recibidos por internet en el año 2016?
	Identificar las causas de la rotación de personal contratado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en el años2016.					Selección de CV's	N° de trabajadores seleccionados con el reclutamiento por internet.	¿Cuántos postulantes fueron seleccionados con el reclutamiento por internet?
						Entrevista	N° de postulantes aptos para contratar	¿Cuántos postulantes seleccionados por internet fueron considerados aptos para contratar en el año 2016.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
¿Tiene efecto el E-recruitment en la rotación de personal en el Grupo Telestan en Trujillo año 2016?	GENERAL: Determinar el efecto del E-recruitment en la rotación del personal en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016	El E-recruitment tiene relación directa en la rotación de personal del Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.	Rotación de personal	Chiavenato (2000), indica que hablar de rotación es referirse a la fluctuación de personal entre una organización y su medio ambiente (p.135).	Para medir la variable rotación de personal se utilizará la técnica de la entrevista a los ejecutivos encargados del área de recursos humanos del Grupo Telestant en el año 2016.	-Diagnóstico de la rotación de personal.	-Causas de la rotación de personal.	Cuestionario, preguntas del 1 al 11.
	ESPECÍFICOS: Describir los pasos del proceso de reclutamiento en el Grupo Telestant de Trujillo en el año 2016.					-Índice de rotación.	N° de trabajadores contratados.	¿Cuántos postulantes reclutados por internet fueron contratados en el año 2016?
	Identificar la efectividad del proceso de E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016.						N° de trabajadores desvinculados de la organización en el año.	¿Cuántas desvinculaciones de trabajadores reclutados por internet se registraron en el año 2016?
	Calcular el índice de rotación de personal reclutado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en Trujillo en el año 2016.							¿Cuántos de los trabajadores actuales fueron reclutados por internet?
	Identificar las causas de la rotación de personal contratado con el E-recruitment en el Grupo Telestant en el año 2016.						N° de trabajadores actuales reclutados por internet.	

Anexo 2: Cuestionario para los ex colaboradores reclutados con E-recruitment.

Cuestionario

El presente cuestionario fue elaborado para recolectar información que permita identificar las causas por las cuales los ex colaboradores del Grupo Telesant decidieron desvincularse de la empresa, por tal motivo se le pide ser veraz con las respuestas que elija, de acuerdo a su apreciación marque entre 1 y 5 donde uno es totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
1.- Los horarios de trabajo son flexibles.					
2.- Se sintió cómodo con su horario de trabajo.					
3.- El sueldo percibido cumplió con sus expectativas.					
4.- Estuvo conforme con la política de sueldos de la empresa.					
5.- Las instalaciones de la empresa le brindaron seguridad para trabajar.					
6.- Siempre tuvo las herramientas necesarias para realizar su trabajo.					
7.- Sintió que lo obligaban a hacer más de lo que podía dar.					
8.- Su convivencia con los demás compañeros de trabajo fue satisfactoria.					
9.- Tuvo el apoyo de la empresa en alguna situación personal.					
10.- Fue propuesto para algún puesto superior al que se desempeñaba.					
11.- La empresa brinda oportunidades de crecimiento a sus trabajadores.					

Anexo 3: Ficha de análisis documentario para obtener información de los procesos de reclutamiento.

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Esta ficha será utilizada para recolectar datos concernientes a la investigación que se realiza para identificar la relación existente entre el e-recruitment y la rotación de personal en el Grupo Telesant.		
Items	Respuesta obtenida	Observaciones
¿Cuántos requerimientos de personal fueron solicitadas en el año 2016?		
¿Cuántas solicitudes de requerimiento fueron aprobadas en el año 2016?		
¿Cuántas convocatorias fueron lanzadas a través de internet en el año 2016?		
¿Cuántos CV's fueron recibidos por internet en el año 2016?		
¿Cuántos postulantes fueron seleccionados con el reclutamiento por internet?		
¿Cuántos postulantes seleccionados por internet fueron considerados aptos para contratar en el año 2016?		
¿Cuántos postulantes reclutados por internet fueron contratados en el año 2016?		
¿Cuántas desvinculaciones de trabajadores reclutados por internet se registraron en el año 2016?		
¿Cuántos de los trabajadores actuales fueron reclutados por internet?		

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: El E-recruitment y la rotación del personal en el Grupo Telesant de Trujillo año 2016.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Nancy Aguilar Paez

GRADO ACADÉMICO: Mg

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE INDEPENDIENTE E-recruitment	Requerimiento de personal.	N° de requerimientos solicitados en el año.(proyectado)	¿Cuántos requerimientos de personal fueron solicitados en el año 2016?		✓		✓		✓		✓	
	Aprobación del área de RRHH	Solicitudes de requerimiento aprobadas al año.	¿Cuántas solicitudes de requerimiento fueron aprobadas en el año 2016?		✓		✓		✓		✓	
	Lanzamiento de convocatoria	N° de convocatorias lanzadas por internet al año.	¿Cuántas convocatorias fueron lanzadas a través de internet en el año 2016?		✓		✓		✓		✓	
	Recepción de CV's.	N° de CV's recibidos por internet.	¿Cuántos CV's fueron recibidos por internet en el año 2016?		✓		✓		✓		✓	

VARIABLE DEPENDIENTE: Rotación de personal	Diagnóstico de la rotación de personal.	Causas de la rotación personal.	1.- Los horarios de trabajo son flexibles.	✓		✓		✓		✓	
			2.- Se sintió cómodo con su horario de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
			3.- El sueldo percibido cumplió con sus expectativas.	✓		✓		✓		✓	
			4.- Estuvo conforme con la política de sueldos de la empresa.	✓		✓		✓		✓	
5.- Las instalaciones de la empresa le brindaron seguridad para trabajar.			✓		✓		✓		✓		
6.- Siempre tuvo las herramientas necesarias para realizar su trabajo.			✓		✓		✓		✓		
7.- Sintió que lo obligaban a hacer más de lo que podía dar.			✓		✓		✓		✓		
8.- Su convivencia con los demás compañeros de trabajo fue satisfactoria.			✓		✓		✓		✓		
9.- Tuvo el apoyo de la empresa en alguna situación personal.			✓		✓		✓		✓		
10.- Fue propuesto para algún puesto superior al que se desempeñaba.			✓		✓		✓		✓		
11.- La empresa brinda oportunidades de crecimiento a sus trabajadores.			✓		✓		✓		✓		
Índice de rotación.	N° de postulantes contratados.	¿Cuántos postulantes reclutados por internet fueron contratados en el año 2016?	✓		✓		✓		✓		
	N° de trabajadores desvinculados de la organización en el año.	¿Cuántas desvinculaciones de trabajadores reclutados por internet se registraron en el año 2016?	✓		✓		✓		✓		
	N° de trabajadores actuales reclutados por internet.	¿Cuántos de los trabajadores actuales fueron reclutados por internet?	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 26/09/2016

FIRMA: [Firma]

ANEXO 05: Base de datos para hallar el alfa de cronbach

ANEXO 05: BASE DE DATOS PARA HALLAR EL ALFA DE CRONBACH												
colaboradores	ITEMS											VARIANZA
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	DE LOS ITEM
1	1	1	4	5	4	4	5	4	1	1	1	3.163636364
2	2	2	4	3	5	4	3	5	2	2	2	1.490909091
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	0.272727273
4	2	1	5	4	4	5	4	4	1	2	1	2.6
5	1	2	5	4	4	5	4	4	2	1	2	2.290909091
6	2	2	4	5	4	4	5	4	2	2	2	1.618181818
7	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	0.490909091
8	1	2	4	3	5	4	3	5	2	1	2	2.090909091
9	1	1	5	4	4	5	4	4	1	1	1	3.163636364
10	2	1	4	3	5	4	3	5	1	2	1	2.363636364
11	3	2	3	4	5	3	4	5	2	3	2	1.218181818
12	1	2	4	5	4	4	5	4	2	1	2	2.290909091
13	2	1	2	2	5	2	2	5	1	2	1	2.018181818
14	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	0.618181818
15	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	2.090909091
16	2	1	3	4	5	3	4	5	1	2	1	2.363636364
17	2	3	5	4	4	5	4	4	3	2	3	1.072727273
18	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	0.618181818
19	2	1	3	3	4	3	3	4	1	2	1	1.272727273
20	2	2	4	3	5	4	3	5	2	2	2	1.490909091
21	1	1	5	4	4	5	4	4	1	1	1	3.163636364
22	2	1	4	3	5	4	3	5	1	2	1	2.363636364
23	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	0.672727273
24	2	1	4	5	4	4	5	4	1	2	1	2.6
25	1	1	4	5	4	4	5	4	1	1	1	3.163636364
26	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	0.618181818
27	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	0.563636364
28	2	1	3	4	5	3	4	5	1	2	1	2.363636364
29	1	2	3	4	5	3	4	5	2	1	2	2.090909091
30	1	2	5	4	4	5	4	4	2	1	2	2.290909091
SUMA	56	55	116	114	129	116	114	129	55	56	55	54.49090909
Varianza de la población	1153.072727											
<div>$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$</div>												
DONDE:												
K:	El número de ítems										11	
Σ Si² :	Sumatoria de las Varianzas de los Items											
ST² :	La Varianza de la suma de los Items											
a :	Coeficiente de Alfa de Cronbach											0.87

Anexo 5: Tablas y figuras

Figura 1. Requerimiento de Personal

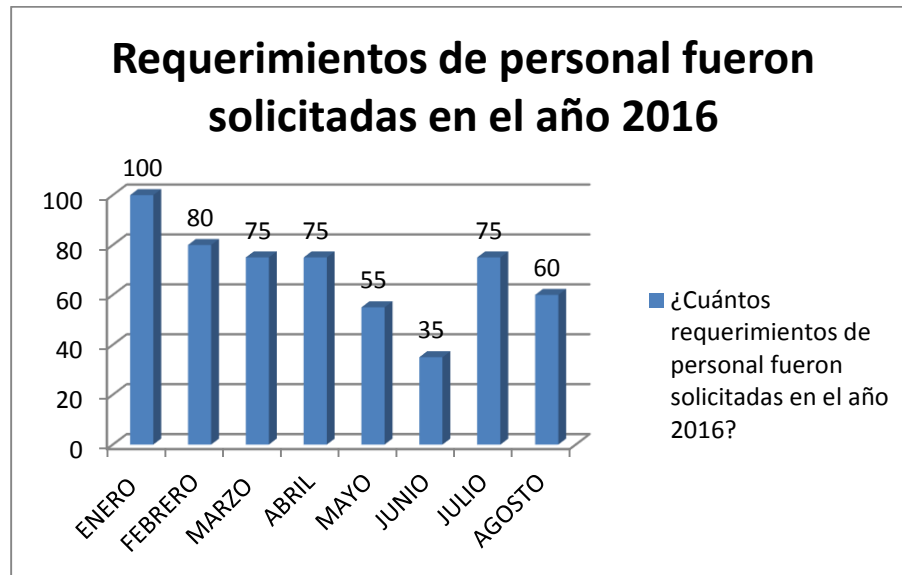


Figura 2. Solicitudes de requerimiento aprobadas

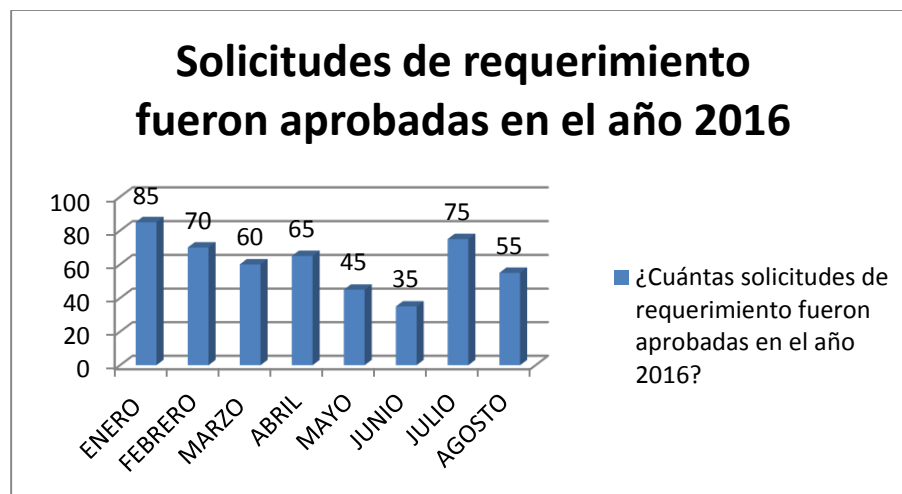


Figura 3. Convocatorias lanzadas a través de internet

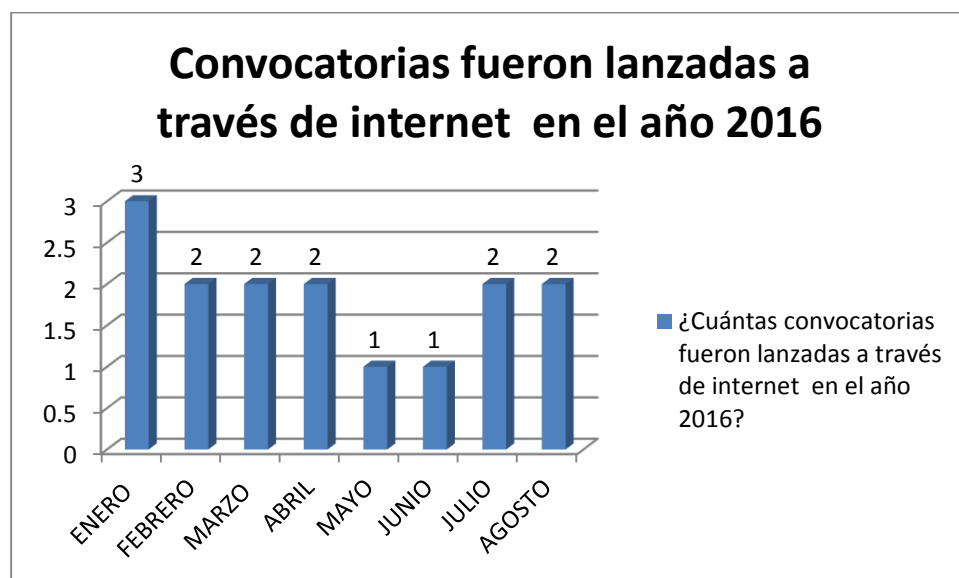


Figura 4. CV's recibidos por internet

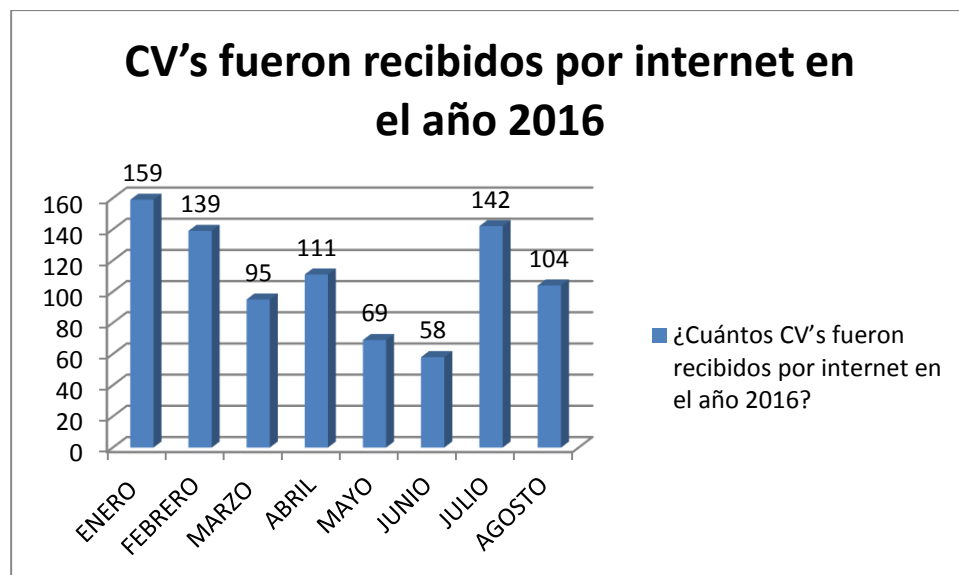


Figura 5. Postulantes seleccionados con el E-recruitment

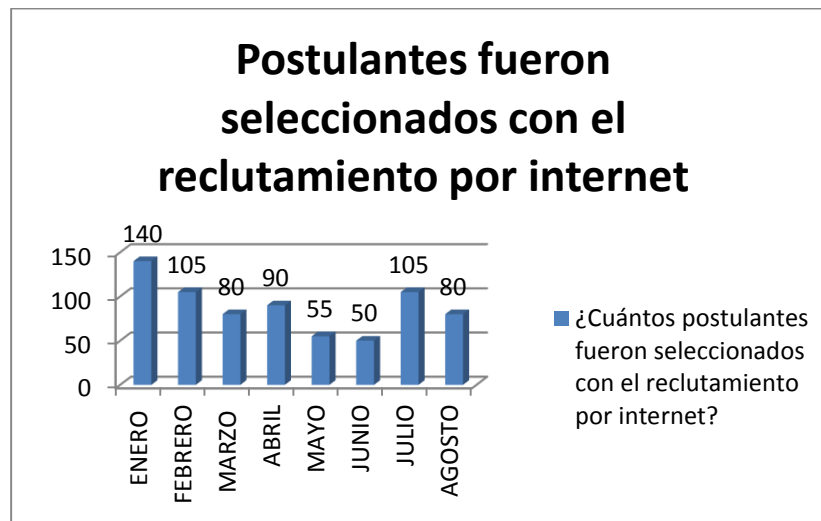


Figura 5. Postulantes considerados aptos para contratar seleccionados con el E-recruitment.

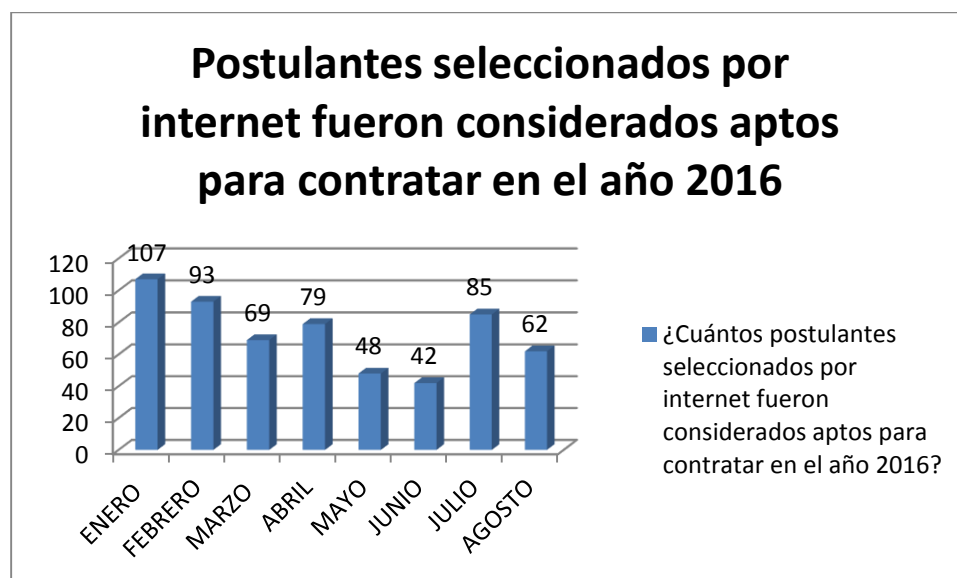


Figura 7. Postulantes reclutados por internet contratados



Anexo 7: Evidencias

